



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT



verbraucherzentrale

VERTRAGSENDE – PROBLEME BEI KÜNDIGUNG UND ANBIETERWECHSEL IM TELEKOMMUNIKATIONSMARKT

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – März 2019

INHALT

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	4
KURZFASSUNG	5
1. EINLEITUNG	7
1.1 Zielsetzung und Methodik	8
1.2 Rahmenbedingungen	9
2. UNTERSUCHUNG	11
2.1 Wechselverhalten	12
2.2 Wechselbarrieren und -gründe	12
2.3 Probleme beim Anbieterwechsel	14
2.3.1 Probleme bei der Bereitstellung der Leistung	17
2.3.2 Probleme mit dem Kundenservice	18
2.3.3 Probleme bei der Kündigung des Vertrages	18
2.3.4 Probleme mit der Rufnummernportierung	23
2.3.5 Sonstige Fälle	23
2.4 Zuweisung & Problembehebung	24
2.5 Bewertung des Wechselprozesse	24
3. FAZIT UND AUSBLICK	26
LITERATURVERZEICHNIS	29
ANHANG A – VERTIEFENDE INFORMATIONEN ZUR TRANSPARENZVERORDNUNG	32

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

1	Anzahl eingegangener Beschwerden bei der BNetzA zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt sowie eingeleitete Eskalationsverfahren	7
2	Methodische Vorgehensweise	9
3	Wechselbarrieren	13
4	Wechselgründe	13
5	Gab es beim Wechsel Probleme?	15
6	Waren Verbraucher länger als einen Tag ohne Festnetz-/Internetanschluss oder Mobilfunkanschluss?	15
6	Weitere Probleme beim Anbieterwechsel	17
7	Dauer der Problembhebung in Tagen	25
8	Bewertung des Wechselprozesses	25

KURZFASSUNG

Probleme bei Kündigung und Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt gehören zu den Sachverhalten, die in der Beratung der Verbraucherzentralen besonders häufig vorkommen. Die Anlässe für die Verbraucherbeschwerden sind unterschiedlich: Neben unwissentlich verlängerten Verträgen finden sich im Frühwarnnetzwerk¹ der Verbraucherzentralen beispielsweise auch Probleme zu Störungen der Leistungen während des Anbieterwechselprozesses oder nicht akzeptierte Kündigungen durch die Vertragspartner.

...••• METHODISCHE VORGEHENSWEISE

Die Grundlage der vorliegenden Untersuchung bilden insbesondere Fälle zu dem Thema, die in das Frühwarnnetzwerk gemeldet wurden. Auftretende Sachverhalte zu Anbieterwechsel und Vertragsende wurden für diese Studie umfänglich fallbezogen ausgewertet. Parallel dazu wurde eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage durchgeführt. Quantitative Zahlen und qualitative Ausprägungen werden anschließend zusammenhängend betrachtet.

...••• WECHSELGRÜNDE: PREIS, (NICHT-)LEISTUNG, UMZUG

In den vergangenen 24 Monaten haben laut bevölkerungsrepräsentativer Umfrage 28 Prozent aller bundesweit Befragten ab 18 Jahren ihren Festnetztelefon-, Mobilfunk- und/oder ihren Internetanschluss gekündigt und sind zu einem neuen Anbieter gewechselt. Ein ebenso großer Anteil hat noch nie seinen Anbieter gewechselt. Von der Personengruppe, die alle betrachteten Produkte (Festnetz, Internet und Mobilfunk) besitzen und diese noch nie gewechselt haben, haben sich fast ein Drittel im Bereich Mobilfunk (29 %) und 40 Prozent im Bereich Festnetz/Internet bisher noch gar nicht mit einem Anbieterwechsel befasst.

¹ Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) des Marktwächters handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für besonders auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Daher ist zu beachten, dass die Daten des FWN somit nur einen Ausschnitt darstellen und eine Quantifizierung bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Bevölkerung insgesamt nicht möglich ist.

Als Grund für einen Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich wird produktübergreifend vor allem ein attraktiverer Preis, aber auch mehr Leistung des neuen Anbieters genannt. Im Mobilfunkbereich spielt zusätzlich die schlechte Netzqualität eine große Rolle und beim Festnetz-/Internetanschluss der Umzug des Verbrauchers.

...••• PROBLEME IM WECHSELPROZESS – DIE VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Von den Befragten, die innerhalb der letzten 24 Monate den Festnetz-/Internetanschluss wechselten, gaben 21 Prozent an, dass sie dabei Probleme hatten. Im Mobilfunkbereich waren es hingegen acht Prozent. Als Grund für die Differenz können die unterschiedlichen technischen Voraussetzungen herangezogen werden. So bietet die Luftschnittstelle im Mobilfunkbereich während eines Anbieterwechsels im Vergleich deutlich weniger potentielle Fehlerquellen.

Die Probleme, denen sich die Verbraucher in diesem Zusammenhang stellen müssen, sind vielfältig und zwischen den Produkten unterschiedlich. Beim Wechsel des Festnetz- bzw. Internetanschlusses werden in der bevölkerungsrepräsentativen Umfrage vorwiegend Probleme mit der Bereitstellung der Leistung (33 %) genannt, das heißt die Übergabe der Leitung erfolgte nicht reibungslos, Technikertermine fielen aus oder der Anschluss funktionierte nicht einwandfrei. Auch schlechter Kundenservice (24 %) bei Schwierigkeiten rund um den Anbieterwechsel wird angeführt. Im Mobilfunk sind es hingegen vor allem Probleme bei der Rufnummernportierung (32 %) oder mit der Kündigung (31 %).

...••• PROBLEME BEI LEISTUNGSBEREITSTELLUNG, KÜNDIGUNG, UMZUG & CO.

Sachverhalte aus dem Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen verdeutlichen die Probleme: So werden Leitungen vom alten Vertragspartner nicht freigeben, aufnehmende Anbieter reagieren während des Wechsels nicht auf Kundenanfragen oder Anschlüsse werden vor dem eigentlichen Wechseltermin geschaltet.

6 | Kurzfassung

Im Festnetzbereich stellen sich für Verbraucher besondere Herausforderungen bei einem Umzug. So besteht zwar ein Sonderkündigungsrecht für den Telekommunikationsvertrag, wenn der Vertragspartner seine Leistungen am neuen Wohnort nicht bereitstellen kann, jedoch ist der Fristbeginn gesetzlich nicht klar geregelt und kann zu Mehrkosten führen. Auch im Falle des Zusammenzugs von mehreren Personen können Kosten für Leistungen anfallen, die nicht genutzt werden. Sofern der jeweilige Vertragspartner der einzelnen Mitbewohner an diesem Standort liefern kann, ist er auch dazu verpflichtet, ein Sonderkündigungsrecht besteht also nicht. Zudem kommt es vor, dass der Anschluss am neuen Wohnort durch den Vermieter vertraglich noch belegt ist, sodass der neue Mieter oder Eigentümer diesen Anschluss teilweise monatelang nicht nutzen kann.

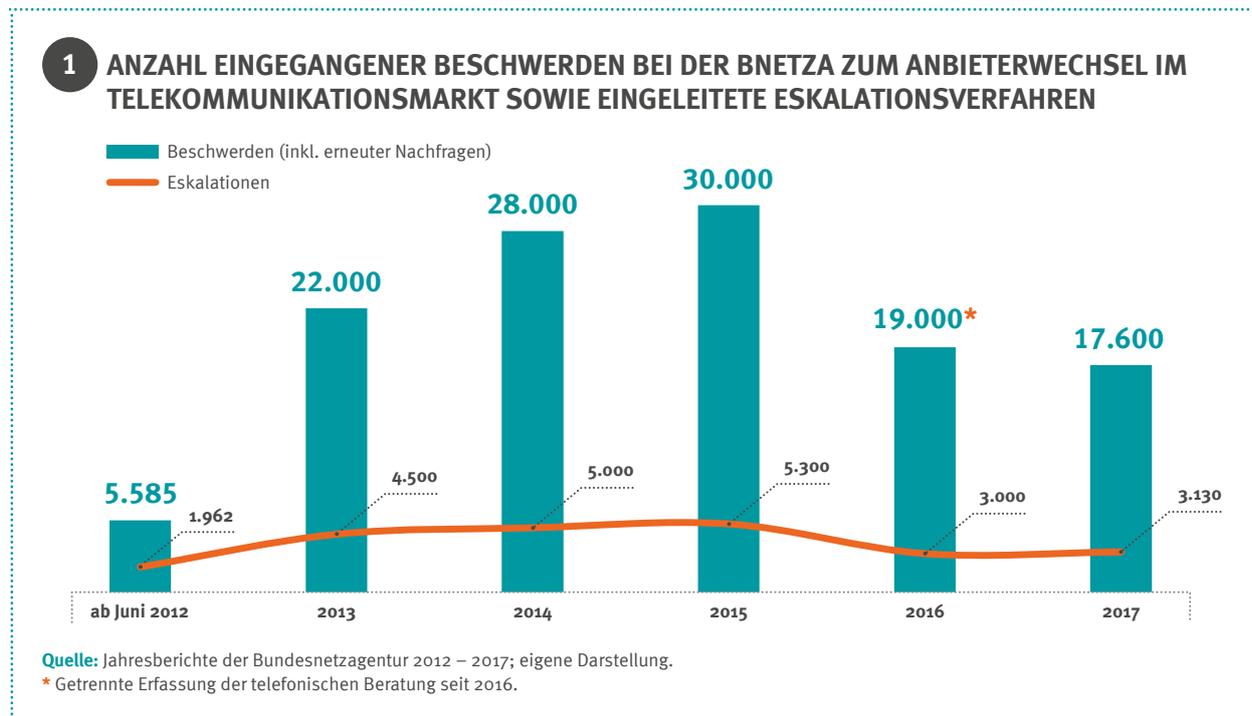
Aber auch mit einer fristgerechten ordentlichen Kündigung durch den Verbraucher ist ein reibungsloser Wechselprozess nicht gewährleistet: Rechnungen werden über den Kündigungstermin hinaus gestellt, die Kündigung wird durch den aufnehmenden Anbieter nicht korrekt ausgeführt oder die Kündigungen werden vom abgebenden Anbieter nicht akzeptiert.

... LÖSUNGSANSÄTZE

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) hat im Zusammenhang mit der nationalen Umsetzung des europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC) konkrete Forderungen formuliert, die auch bei den hier genannten Problemen Abhilfe schaffen könnten: Neben der Verlagerung der Beweislast auf den Anbieter soll eine Entschädigung von 15 Euro pro Arbeitstag eingeführt werden, an dem die Versorgung durch den Wechselprozess unterbrochen ist. Darüber hinaus sollen 40 Euro gezahlt werden, wenn ein Technikertermin nicht eingehalten wird. Versorgungsausfälle des Telefon- und Internetanschlusses, die nicht vom Verbraucher verschuldet sind und die der Anbieter nicht innerhalb eines Kalendertages beseitigen kann, sollen mit 15 Euro pro Kalendertag entschädigt werden.

Bei Minderleistungen in Bezug auf die vereinbarte Datenübertragungsrate soll Verbrauchern die Möglichkeit eingeräumt werden, den Preis zu reduzieren oder in einen günstigeren Tarif zu wechseln. Unabhängig davon, sollen die Verbraucher das Recht haben, bei Minderleistung eine Sonderkündigung auszusprechen.

1. EINLEITUNG



Vertragsende und Anbieterwechsel sind im Telekommunikationsbereich ein großer Themenkomplex, zu denen Verbraucher² Hilfe in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen suchen. Die Gründe sind vielfältig und reichen von einer unwissentlichen Vertragsverlängerung über die mangelhafte Leistungsbereitstellung im Anbieterwechselprozess bis zur Nichtbeachtung einer Kündigung seitens der Anbieter. In einem Sachverhalt aus dem Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen³ heißt es beispielsweise:

BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher hat vertragsgemäß und fristgerecht schriftlich per Einschreiben/Rückschein gekündigt. Trotzdem bucht das Unternehmen weiterhin ab.“

Viele Aspekte der Beendigung von Telefonverträgen sind durch Vorschriften des Vertragsrechts reguliert und sollen zu einem reibungslosen Ablauf beitragen. Weiterhin sind Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) zum Kundenschutz relevant, hier insbesondere hinsichtlich Umzug und Anbieterwechsel. Schlägt der Wechsel des Anbieters fehl, hat der Verbraucher über die Bundesnetzagentur die Möglichkeit, einen Eskalationsprozess anzustoßen, sollte es zu einer Versorgungsunterbrechung kommen, die länger als einen Kalendertag dauert.

Abbildung 1 gibt den Verlauf der eingegangenen schriftlichen Beschwerden und Eskalationsverfahren zum Anbieterwechsel⁴ bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) im zeitlichen Ablauf wieder. Die Zahl der Beschwerden

2 Anmerkung: Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachform verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für jedes Geschlecht.
 3 Zur Erklärung des Frühwarnnetzwerkes, siehe Fußnote 1, S. 5.
 4 Zum Eskalationsverfahren siehe auch Kapitel 1.3.
 5 Bundesnetzagentur (2018a), S. 65.

steigt bis zum Jahr 2015 deutlich an. Der Abfall seit 2016 lässt sich durch eine veränderte Erfassung erklären. Die Zahl der Eskalationsverfahren ist relativ konstant, sinkt aber von 2015 auf 2016 prozentual stärker als die Beschwerden.

Auf Basis dieser Zahlen kommt die BNetzA zu dem Schluss: „Mehr als 99 Prozent der Anbieterwechsel verlaufen somit reibungslos.“⁵

Da Beschwerden zum Telekommunikationsmarkt rund um den Bereich Vertragsbeendigung und Anbieterwechsel konstant in der Beratung der Verbraucherzentralen aller 16 Bundesländer auftreten, stellt sich die Frage, ob die Zahlen der BNetzA die Problemlage aus Verbraucherperspektive in ihrer Gesamtheit widerspiegeln. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat dies zum Anlass genommen, Hintergründe und Ausprägung der Probleme bei Anbieterwechsel und Vertragsende genauer zu untersuchen.

1.1 ZIELSETZUNG UND METHODIK

Ausgangspunkt der vorliegenden Untersuchung bildet das laufende Monitoring des Frühwarnnetzwerkes der Verbraucherzentralen, das die Problemstellung zu Anbieterwechsel und Vertragsende in mehrere Kategorien unterteilt. Diese gibt einen ersten Überblick als Grundlage für die nachfolgenden Untersuchungsschritte.

Die Erhebung der Verbraucherperspektive erfolgt darauf aufbauend in zwei parallelen Schritten:

Das Kategoriensystem des Frühwarnnetzwerkes wird inhaltlich erweitert, um den Untersuchungsgegenstand qualitativ umfänglich abzubilden. Im Vordergrund stehen Sachverhalte betroffener Verbraucher, die eine Beratung im Zusammenhang mit dem Thema Anbieterwechsel/Vertragsbeendigung (Mobilfunk, Festnetz, Komplettpakete sowie Zusatzoptionen) aufgesucht haben und die einer spezifischen Einzelfallanalyse unterzogen werden.

Zudem wird eine repräsentative Umfrage zum Anbieterwechsel und zur Vertragsbeendigung durchgeführt. Diese gibt Aufschluss darüber, welche Probleme bei einem Anbieterwechsel in der Gesamtbevölkerung ab 18 Jahre auffällig sind. Zudem soll mittels der Umfrage die subjektive Wahrnehmung der Verbraucher in Bezug auf die Komplexität des Wechselprozesses erfasst werden.

Beide Untersuchungseinheiten werden inhaltlich zusammengeführt und zusätzlich in einen Zusammenhang mit relevanten rechtlichen Aspekten gesetzt. Den Abschluss bildet eine zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse (Fazit).

Um den Untersuchungsgegenstand aus allen Perspektiven zu beleuchten, wird als Untersuchungsmethode auf den Mixed-Methods-Ansatz⁶ zurückgegriffen.⁷

ZIEL DER UNTERSUCHUNG IST ES,

- einen umfassenden Überblick über die Probleme zu erhalten, die bei einem Anbieterwechsel und der Vertragsbeendigung im Telekommunikationsmarkt vorkommen,
- zu klären, wie häufig entsprechende Probleme in der Bevölkerung auftreten,
- herauszuarbeiten, zu welchem Zeitpunkt innerhalb dieses Prozesses Probleme auftauchen,
- festzustellen, wem die Ursache dieser Probleme zuzuordnen sind,
- die Gründe für eine Vertragsbeendigung zu benennen und
- auf gesetzliche Regelungslücken hinzuweisen, aufgrund derer Verbraucher nicht ausreichend geschützt sind.

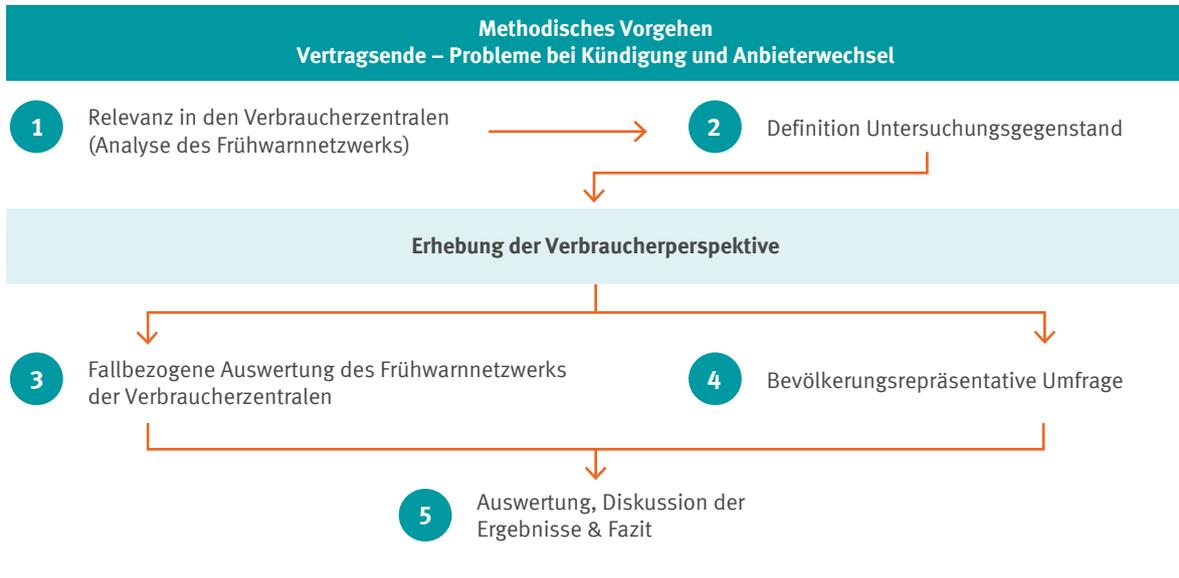
Eine Gesamtübersicht über das methodische Vorgehen zeigt das gegenüberliegende Schaubild (**Abbildung 2**). Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Untersuchungsansätze findet sich in dem jeweiligen Ergebniskapitel.

Die vorliegende vertiefende Marktanalyse wurde zwischen dem 01.04.2018 und dem 05.10.2018 durchgeführt. Am 18. Juni 2018 wurde ein Expertengespräch mit Vertretern von Telekommunikationsunternehmen, der BNetzA und der Verbraucherzentralen geführt, um erste Erkenntnisse zu diskutieren und die aktuellen Prozesse bei einem Anbieterwechsel zu erörtern.

⁶ Auch als Methoden-Triangulation bekannt.

⁷ Vgl. Creswell (2008).

2 METHODISCHE VORGEHENSWEISE



1.2 RAHMENBEDINGUNGEN

Für die Einordnung der Untersuchungsergebnisse sind einige rechtliche und prozessbezogene Rahmenbedingungen relevant, die nachfolgend ausgeführt werden.

Ausgehend von der Europäischen Richtlinie 2009/136/EG¹¹ hat der Deutsche Bundestag telekommunikationsrechtliche Regelungen angepasst, die zum 10. Mai 2012 in Kraft getreten sind. Dazu zählten auch die Rechte des Verbrauchers beim Anbieterwechsel (§ 46 TKG). In diesem Zusammenhang hat die BNetzA Verfahrenseinzelnheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden beim Anbieterwechsel im Rahmen eines Eskalationsprozesses definiert.⁸ Im Rahmen dieses Prozesses sind die „Anbieter und Betreiber [verpflichtet], (...) der Teilnehmerbeschwerde durch erfolgreiche Realisierung des Anbieterwechsels abzuhelpen (...)“. Dazu müssen die einzelnen Unternehmen unter anderem eine Kontaktstelle gegenüber der BNetzA benennen, die für diese Fälle zuständig und mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet ist, gegenüber der BNetzA und dem Teilnehmer Rückmeldungen über eingeleitete Maßnahmen geben sowie den Anbieterwechsel innerhalb von drei Tagen nach Einleitung des Verfahrens erfolgreich abschließen können. Hier stehen

für die BNetzA die Fälle im Fokus, „in denen ein Anbieterwechsel bereits gescheitert und es zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist“, die länger als einen Kalendertag dauert.⁹ Gesetzlich vorgesehen ist bei Verstößen gegen die Regelungen zum Anbieterwechsel eine Bußgeldobergrenze von 100.000 Euro, die bisher aber noch nicht ausgereizt wurde.¹⁰ Fälle, in denen sich der Wechsel beispielsweise zeitlich verzögert, die Versorgung aber gewährleistet bleibt, sind hingegen nicht Gegenstand des Eskalationsverfahrens.¹¹

Auf Anbieterseite hat sich aus den Arbeitskreisen WBCI (WITA Based Carrier Interface) und S/PRI (Supplier/Partner Requisition Interface) im Jahr 2013 der Arbeitskreis Schnittstellen & Prozesse herausgebildet, der unter anderem die Prozesse im Rahmen eines Anbieterwechsels technologieneutral und unternehmensübergreifend weiterentwickelt. Wesentliche Aufgabe des Arbeitskreises ist es, technische Schnittstellen zu spezifizieren, die das Funktionieren

8 Bundesnetzagentur (2012).

9 Siehe ebda., S. 15 und vertiefend auch Kap. 2.3, Rechtlicher Hintergrund, S. 16.

10 Siehe Bundesnetzagentur (2014a).

11 Siehe Bundesnetzagentur (2012), S. 15.

der Wechselprozesse gewährleisten und die Automatisierung dieser Prozesse vorantreiben sollen. Des Weiteren werden über den Arbeitskreis Mindeststandards in Bezug auf Qualität und Interoperabilität für die Telekommunikationsbranche definiert, die durch einen Zertifizierungsprozess unterstützt werden.¹² Entsprechende Schnittstellenbeschreibungen, Prozessabläufe und Arbeitshandbücher stehen frei zur Verfügung.¹³ Der Erklärung der Kündigung, also der Initiierung des Vertragsendes, kommt in diesen Prozessen eine besondere Bedeutung zu. Erst nachdem die Kündigung erklärt wurde, können die Unternehmen sich vorab abstimmen und einen geordneten Wechselprozess einleiten.¹⁴

Grundlegend beschäftigt sich darüber hinaus auch der Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung und der Netzzusammenschaltung (AKNN) mit dem Thema Anbieterwechsel. Als sich selbst organisierender Arbeitskreis der Telekommunikationsnetzbetreiber und -hersteller definiert er konkrete Fragestellungen und erarbeitet gemeinsame Empfehlungen in Form von Spezifikationen, unter anderem für den „Gesamtprozess Neuer Anbieterwechsel“.¹⁵

.....
12 Vgl. Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018a): Präambel / Zielsetzung.

13 Vgl. Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018b).

14 Siehe Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018c).

15 Siehe AKNN (2018).

2. UNTERSUCHUNG

Für die umfängliche Abbildung des Untersuchungsgegenstandes wurden zwei separate Erhebungen durchgeführt, eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage sowie eine fallbezogene Auswertung des Frühwarnnetzwerkes. Um zu erfahren, wie häufig Verbraucher in Deutschland von Problemen bei einem Anbieterwechsel im Tele-

kommunikationsmarkt betroffen und welche Aspekte in diesem Zusammenhang auffällig sind, wurde eine **bevölkerungsrepräsentative Umfrage** durchgeführt. Diese liefert zudem Erkenntnisse über die subjektive Wahrnehmung in Bezug auf die Komplexität des Wechselprozesses.



METHODENSTECKBRIEF (REPRÄSENTATIVE BEFRAGUNG)

Erhebungszeitraum:

13. September – 5. Oktober 2018

Grundgesamtheit:

In Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Personen ab 18 Jahren.

Auswahlverfahren:

Systematische Zufallsauswahl (mehrstufig geschichtete Stichprobe).

Stichprobengröße:

Insgesamt 1.968 Personen, darunter 502 Personen, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz, Mobilfunk oder Internet) gewechselt haben (Zielgruppe). Zusätzlicher Boost um 201 Personen mit Problemen im Wechselprozess.

Zusätzlich 251 Personen, die noch nie einen Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Internet und Mobilfunk) gewechselt haben. (Zusatzfrage)

Erhebungsmethodik:

Computergestützte Telefoninterviews (Computer Assisted Telephone Interview; CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe.

Gewichtungen:

Dual-Frame-Design- und Strukturgewichtung sowie Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung. Proportionalisierung der Boost-Interviews auf ihren repräsentativen Anteil. Dargestellt wird jeweils die ungewichtete Fallzahl.

Statistische Fehlertoleranz:

Zielgruppe: Zwischen ± 2 Prozent-Punkten (bei Stichproben-Anteilswerten von 5 Prozent oder 95 Prozent) und ± 4 Prozent-Punkten (bei einem Stichproben-Anteilswert von 50 Prozent).

Zusatzfrage: Zwischen ± 3 Prozent-Punkten (bei Stichproben-Anteilswerten von 5 Prozent oder 95 Prozent) und ± 6 Prozent-Punkten (bei einem Stichproben-Anteilswert von 50 Prozent).

Durchführendes Institut:

forsa marplan Markt- und Mediaforschungsgesellschaft mbH, Frankfurt

Die **fallbezogene Auswertung des Frühwarnnetzwerkes** basiert auf Sachverhaltsbeschreibungen der Berater aus Beratungsstellen der Verbraucherzentralen, die von Telekommunikationskunden aufgrund von Problemen beim Anbieterwechsel beziehungsweise bei der Vertragsbeendigung aufgesucht wurden. Zum großen Teil berichten die Verbraucher über Probleme bei der Kündigung wie etwa nicht anerkannte Kündigungen, unvollständige Kündigungen, die sich nur auf einen Teil des Vertrages beziehen, oder abgelehnte Sonderkündigungen. Weitere Sachverhalte behandeln auch die Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel selbst, zum Beispiel fehlgeschlagene Rufnummernportierung oder die verzögerte Leistungsbereitstellung. Zu beachten ist, dass es je nach Produkt – also Mobilfunk und stationäre Leistungen wie Festnetz/Internet – zu divergenten Beschwerden aufgrund der unterschiedlichen Schnittstellen bei den Technologien kommen kann. Die Produkte Festnetz und Internetanschluss wurden bei der Untersuchung der Fälle aus dem Frühwarnnetzwerk gemeinsam betrachtet, da der Anschluss in der Regel über die gleiche, kabelgebundene beziehungsweise stationäre Leitung realisiert wird.



METHODENSTECKBRIEF (FRÜHWARNNETZWERK)

Erhebungszeitraum:

1. April 2018 – 21. August 2018

Grundgesamtheit:

Verbraucher, die Probleme bei ihrem Anbieterwechsel oder der Vertragsbeendigung hatten und anschließend eine der bundesweit rund 200 Beratungsstellen aufgesucht oder ihre Beschwerde im Onlineportal unter www.marktwächter.de geschildert haben.

Nettostichprobe: 119 Sachverhalte

Auswertungsmethodik:

Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring¹⁶

Vorgehensweise:

Induktive Kategorienentwicklung¹⁷

Gütekriterien:

Kodierleitfaden zur Nachvollziehbarkeit des Vorgehens



2.1 WECHSELVERHALTEN

Laut bevölkerungsrepräsentativer Umfrage haben 28 Prozent¹⁸ aller bundesweit Befragten ab 18 Jahren in den vergangenen 24 Monaten ihren Festnetztelefon-, Mobilfunk- und/oder ihren Internetanschluss gekündigt und sind zu einem neuen Anbieter gewechselt. Am häufigsten (19 %) wurde dabei der Mobilfunkanbieter gewechselt. 14 Prozent beziehungsweise 13 Prozent der Befragten haben in den vergangenen 24 Monaten ihren Internetanschluss beziehungsweise Festnetzanschluss gekündigt und einen neuen Anbieter gewählt.

Über ein Viertel der Befragten (28 %) haben noch nie ihren Anbieter gewechselt. Bei der Auswertung nach Altersgruppen zeigt sich, dass die Gruppe der Nichtwechsler jeweils überwiegend aus Personen von 50 Jahren und älter besteht.



2.2 WECHSELBARRIEREN UND -GRÜNDE

Um die Motive zu ermitteln, die Personen davon abhalten, ihren Anbieter zu wechseln, wurde die Subgruppe der Befragten untersucht, die alle betrachteten Produkte (Festnetz, Internet und Mobilfunk) besitzen, diese aber noch nie gewechselt haben.

Im Durchschnitt werden von diesen Personen zwei Gründe vorgebracht, warum sie noch nie gewechselt haben. Sowohl im Bereich Festnetz/Internet als auch im Bereich Mobilfunk wird am häufigsten (89 % beziehungsweise 94 %) die Zufriedenheit mit dem Anbieter genannt (**vgl. Abbildung 3**). Weiterhin hat sich fast ein Drittel der Befragten im Bereich Mobilfunk (29 %) und 40 Prozent im Bereich Festnetz/Internet, noch nicht mit dem Anbieterwechsel befasst.

Demgegenüber stehen diverse Wechselbarrieren. In der Summe empfinden fast die Hälfte der Befragten den Wechsel des Mobilfunkanbieters als entweder zu aufwändig (31 %) oder als zu kompliziert (18 %). Im Festnetz-/Internetbereich geben diese beiden Aspekte zusammen sogar 60 Prozent der Befragten an.

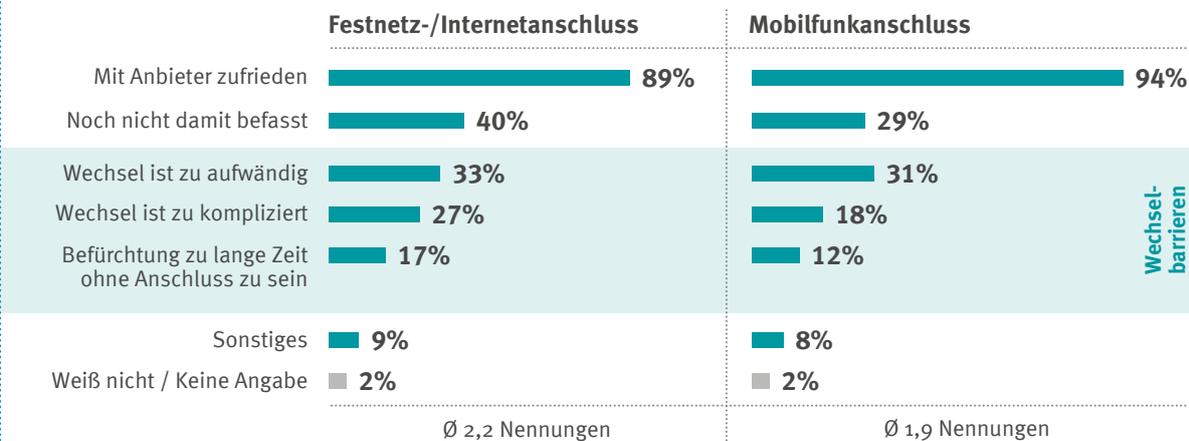
16 Vgl. Fenzl und Mayring (2014).

17 Vgl. Mayring (2014), S. 82ff.

18 Statistische Fehlertoleranz: ± 2 Prozent-Punkte.

3 WECHSELBARRIEREN

Gründe, warum der Festnetz-, Internet- und Mobilfunkanschluss nicht gewechselt wurde



Wechselbarrieren

Basis: Alle Befragten, die noch nie Ihren Telekommunikationsanbieter (Festnetz, Internet, Mobilfunk) gewechselt haben (Festnetz/Internet n = 126; Mobilfunk n = 125).

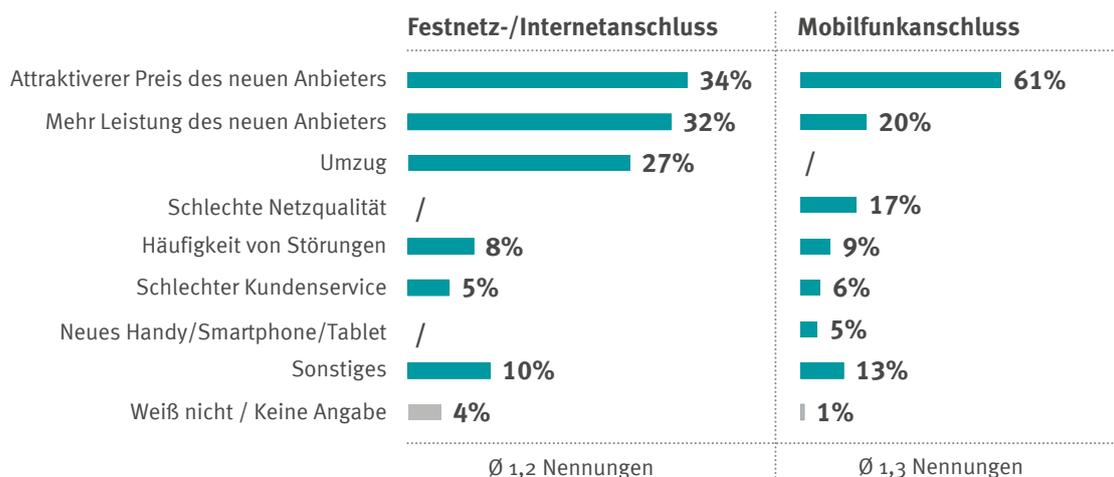
Frage Zusatz 1: Warum haben Sie Ihren Festnetzanschluss/Internetanschluss / Mobilfunkanschluss noch nie gewechselt (Mehrfachnennung möglich)?

Im Bereich Festnetz/Internet hält die Befürchtung, durch einen Wechsel zu lange ohne Anschluss zu sein, fast jeden fünften Befragten (17 %) von einem Anbieterwechsel ab. Im Mobilfunkbereich wird diese Gefahr mit zwölf Prozent von weniger Befragten genannt. Wie hoch die tatsächliche Gefahr für eine Zeit ohne Anschluss ist, wird in Kapitel 2.3 betrachtet.

Als ein zentraler Treiber für den Anbieterwechsel wird im Bereich Festnetz/Internet als auch im Mobilfunkbereich ein attraktiverer Preis des neuen Anbieters genannt, wobei dieser beim Mobilfunkanbieterwechsel deutlich häufiger vorkommt (61 % vs. 34 %) (vgl. **Abbildung 4**).

4 WECHSELGRÜNDE

Was waren die Gründe für den Wechsel?



Basis: Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz/Internet-Anbieter (n = 447) / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben (n = 440).
Frage Fl1 / M1: Was waren die Gründe für den Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses (Mehrfachnennung möglich)?

14 | Untersuchung

Fast ein Drittel der Befragten gibt „mehr Leistung des neuen Anbieters“ als Wechselgrund im Bereich Festnetz/Internet (32 %) an. Beim Wechsel des Mobilfunkanbieters gilt dies für jeden fünften Befragten (20 %).

Weiterhin wird in der repräsentativen Umfrage als Anlass für den Wechsel des Festnetz-/Internetanbieters häufig der Umzug genannt. So zeigt sich, dass mehr als ein Viertel der Befragten (27 %), die innerhalb der letzten 24 Monate den Anbieter gewechselt haben, dies aufgrund eines Umzuges getan haben.

Für den Wechsel des Mobilfunkanbieters ist das Thema Netzqualität ein weiteres wichtiges Motiv. Fast jeder fünfte Befragte (17 %) gibt an, aufgrund einer schlechten Netzqualität den Anbieter innerhalb der letzten 24 Monate gewechselt zu haben. Bei fast jedem 10. Befragten ist die Häufigkeit von Störungen ebenfalls ein Grund, den Anbieter zu wechseln (Festnetz/Internet: 8 %, Mobilfunk: 9 %). Diese Problematik zeigt sich auch in den geschilderten Fällen aus dem Frühwarnnetzwerk:



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher hat seit Mitte Januar starke Verbindungsprobleme bei Telefonaten mit seinem Mobiltelefon. Hat dies mehrfach bemängelt und sich auf sein Sonderkündigungsrecht gegenüber dem Anbieter berufen. Dieses wurde jedoch abgelehnt. Weitergehende Bemühungen seitens des Anbieters erfolgten nicht.“

Ähnlich verhält es sich mit der Gruppe, die aufgrund der Nichteinhaltung der Leistung (niedrige Datenübertragungsraten) in den letzten 24 Monaten gekündigt hat. Diese ist mit zwei Prozent auffällig klein. Sachverhalte aus der Verbraucherberatung verdeutlichen, dass Kündigungen basierend auf einer mangelhaften Leistungserbringung bisher selten vom Anbieter anerkannt werden und somit möglicherweise auch in der Befragung kaum vorkommen.



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher informierte seinen Vertragspartner erstmals im Februar 2018 über langsame Geschwindigkeit von unter 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Leistung. Hierauf erhielt der Verbraucher keine Reaktion und ließ sich im April 2018 von uns beraten. Hier rieten wir, das Messtool der BNetzA zu verwenden und die Ergebnisse dem Anbieter mitzuteilen. Er setzte eine Frist zur Störungsbeseitigung und erklärte die außerordentliche Kündigung, falls die Störung nicht behoben wird. Die Frist verstrich erfolglos und Verbraucher stellte die Zahlungen ein. Nun folgen Mahnungen.“



2.3 PROBLEME BEIM ANBIETERWECHSEL

Gut jeder fünfte Befragte (21 %), der innerhalb der letzten 24 Monate seinen Festnetz-/Internetanschluss gewechselt hat, gab an, dass es dabei zu Problemen kam (vgl. **Abbildung 5**). Hochgerechnet¹⁹ auf die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren sind dies rund zwei²⁰ Millionen betroffene Verbraucher²¹. Beim Wechsel des Mobilfunkanschlusses traten deutlich seltener Probleme auf (8 %)²². Der Unterschied ist dabei vor allem auf die unterschiedlichen technischen Voraussetzungen zurückzuführen. Die Luftschnittstelle oder auch Funkschnittstelle bietet im Mobilfunkbereich während eines Anbieterwechsels weniger potentielle Problemstellen. Beim stationären Anschluss für Festnetz/Internet muss der Wechsel des Anbieters hingegen innerhalb eines Zugangspunktes beim Verbraucher vollzogen werden.

19 Befragt wurden nicht nur Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit, sondern deutschsprachige Personen ab 18 Jahren. Da keine amtlichen Zahlen über die deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland existieren, werden für die Hochrechnungen die Zahlen für die Bevölkerung mit deutscher Staatsangehörigkeit verwendet.

20 Schwankungsbreite max. ±4,5% entspricht max. ±0,4 Million.

21 Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2018 (Stichprobe: n = 312 deutschsprachige Personen ab 18 Jahren, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz/Internet) wechselten. Basis für die Hochrechnungen: Bevölkerungsfortschreibung (per 31.12.2016) des Statistischen Bundesamtes).

22 Probleme beim Wechsel des Mobilfunkanbieters: 0,93 Million (Schwankungsbreite max. ±0,3 Million).

5 GAB ES BEIM WECHSEL PROBLEME?

Ja, es gab beim Wechsel Probleme



Basis: Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz-/Internet-Anbieter (n = 447) / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben (n= 440).
Frage F12 / M2: Und gab es beim Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses Probleme?

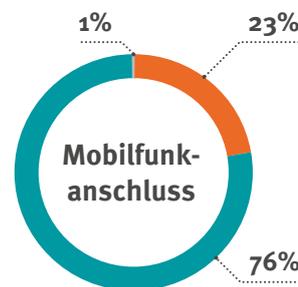
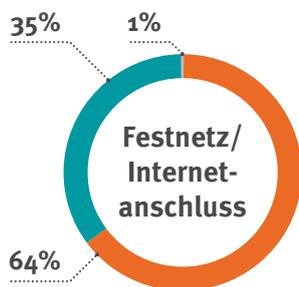
Für beide Produktkategorien gilt dabei, dass das Auftreten von Problemen beim Anbieterwechsel nicht mit bestimmten soziodemographischen Variablen wie zum Beispiel Alter, Geschlecht oder Bildung zusammenhängt, sondern gleichmäßig in allen Bevölkerungsschichten auftritt.

Die in Kapitel 2.2 von den Befragten geäußerte Befürchtung, durch den Anbieterwechsel zu lange ohne Anschluss zu sein, ist nicht unbegründet. Am größten ist die Gefahr beim Wechsel des Festnetz-/Internetanschlusses. Fast zwei Drittel der Befragten (64 %), die in den vergangenen 24 Monaten ihren Festnetz-/Internetanschluss gewechselt haben und dabei Probleme

hatten, gaben an, dass sie mindestens länger als einen Tag ohne Anschluss waren (vgl. **Abbildung 6**).

Beim Wechsel des Mobilfunkanbieters ist die Gefahr deutlich geringer. Dennoch war fast jeder 4. Befragte (23 %), der innerhalb der letzten 24 Monate den Mobilfunkanbieter gewechselt hat und dabei Probleme hatte, länger als einen Tag ohne Mobilfunkanschluss.

6 WAREN VERBRAUCHER LÄNGER ALS EINEN TAG OHNE FESTNETZ-/INTERNETANSCHLUSS ODER MOBILFUNKANSCHLUSS?



■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht / keine Angabe

■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht / keine Angabe

Basis: Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz-/Internet-Anbieter / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und Probleme hatten (n= 216 bzw. n = 98).

Frage F12 / M2: Kam es bei Ihrem Wechsel vor, dass Sie länger als einen Tag ohne Festnetz- bzw. Internetanschluss / ohne Mobilfunkanschluss waren?

§ RECHTLICHER HINTERGRUND: UNTERBRECHUNG DER LEISTUNG IM RAHMEN EINES ANBIETER- WECHSELS

Hat ein Verbraucher seinen Telekommunikationsvertrag gekündigt und einen Anbieterwechsel eingeleitet, darf der bisherige Anbieter seine Leistungen nicht einfach einstellen. Er muss die Versorgung aufrechterhalten, bis die vertraglichen und technischen Details für den Anbieterwechsel geklärt sind.

Dies bedeutet, dass es während des Anbieterwechsels zulässig ist, dass es am Tag der Umschaltung zu einer Versorgungsunterbrechung kommt, diese darf jedoch nicht länger als einen Kalendertag dauern. Ist die Umschaltung nicht erfolgreich und kommt es zu einer länger als einen Tag andauernden Versorgungsunterbrechung, muss der bisherige Anbieter den Verbraucher weiterversorgen. Zudem kann der Verbraucher Beschwerde bei der BNetzA einreichen. Diese kann Kontakt zu den beteiligten Unternehmen aufnehmen, um einen erfolgreichen Wechsel zügig herbeizuführen.

Der Verbraucher muss dem bisherigen Anbieter die Leistung bis zur tatsächlichen Umschaltung bezahlen. Allerdings reduziert sich der Betrag auf 50 Prozent des vorher vereinbarten Preises, es sei denn, das abgebende Unternehmen weist nach, dass der Verbraucher das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

Das abgebende Unternehmen hat im Rahmen einer Weiterversorgung gegenüber dem Verbraucher eine auf den Tag genaue Abrechnung zu erstellen. Das aufnehmende Unternehmen hat erst nach erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels Anspruch auf eine Entgeltzahlung.²³

Abhängig vom Produkt nennen die Befragten unterschiedliche Punkte. Beim Wechsel des Festnetz-/Internetanschlusses werden am häufigsten (33 %) Probleme mit der Bereitstellung der Leistung (**vgl. Abbildung 7, gegenüberliegend**) genannt. Darunter werden Probleme bei der Übergabe der Leitung oder mit der Leitung allgemein sowie nicht erfolgte Technikertermine subsummiert. Bei der Übergabe der Leitung wird bei durchschnittlich jeder sechsten Antwort zusätzlich eine blockierte Leitung vom abgebenden Anbieter angegeben. Sofern ein Anbieter genannt wurde, war dies ausschließlich die Deutsche Telekom. Diese ist aufgrund ihrer Monopolstellung bei der letzten Meile in viele Anbieterwechsel involviert.

Rund ein Viertel (24 %) bemängelte auch den schlechten Kundenservice bei Schwierigkeiten während des Anbieterwechsels.²⁴ 18 Prozent der Befragten gaben an, dass es Probleme bei der Kündigung gab, sowie zwölf Prozent, dass die vereinbarte Leistung nicht erbracht wurde.

Die häufigsten Antworten im Mobilfunkbereich sind Probleme bei der Rufnummernportierung²⁵ (32 %) und Probleme mit der Kündigung (31 %). Schlechter Kundenservice und vereinbarte Leistungen, die nicht erbracht wurden, folgen mit jeweils 16 Prozent.

Im Folgenden werden die einzelnen Probleme anhand von Sachverhaltsdarstellungen aus dem Frühwarnnetzwerk näher betrachtet.

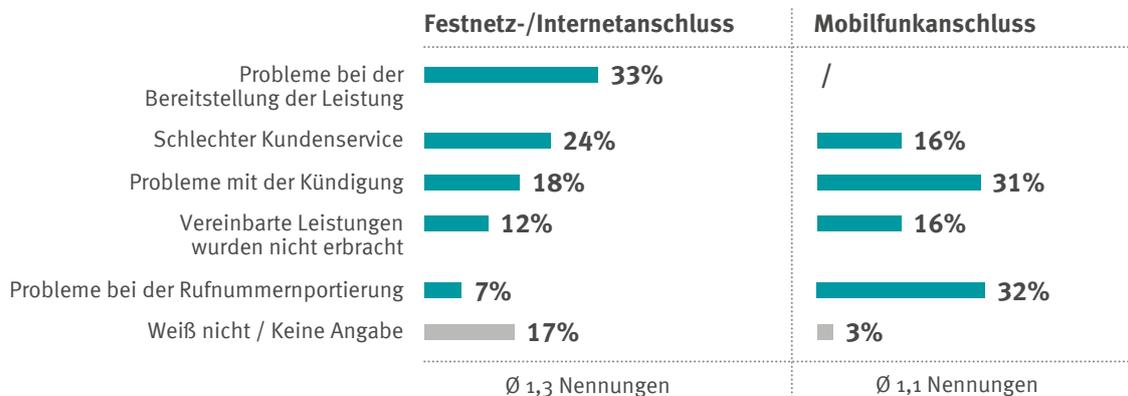
23 Vgl. § 46 TKG.

24 Vgl. auch Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018a).

25 Rufnummernportierung bedeutet, dass die Rufnummer bei einem Anbieterwechsel mitgenommen wird, sodass man weiterhin unter der gleichen Rufnummer erreichbar ist. Dies ist allerdings bei Festnetzanschlüssen mit neuer Ortsvorwahl nicht möglich.

7 WEITERE PROBLEME BEIM ANBIETERWECHSEL

Welche (weiteren) Probleme gab es beim Anbieterwechsel? (Nennungen ab 10%)



Basis: Befragte, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Festnetz-/Internet-Anbieter / ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und Probleme hatten (n= 216 bzw. n= 98).

Frage Fl1 / M1: Was waren die Gründe für den Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses (Mehrfachnennung möglich)?

2.3.1 Probleme bei der Bereitstellung der Leistung

In der repräsentativen Umfrage geben diejenigen Befragten, die in den vergangenen 24 Monaten ihren Telekommunikationsanbieter gewechselt haben und dabei Probleme hatten, mit 33 Prozent hauptsächlich „Probleme bei der Bereitstellung der Leistung“ für den Festnetz-/Internetbereich an. Schilderungen aus dem Frühwarnnetzwerk erlauben eine Konkretisierung dieser Problemstellung, zum Beispiel äußern die Verbraucher in den Beratungsstellen zu diesem Bereich, dass:

- der alte Anbieter die Leitung nicht frei gibt,
- der aufnehmende Anbieter nicht auf Anfragen des Verbrauchers reagiert,
- der abgebende Anbieter den Anschluss vorzeitig abschaltet oder
- der Kunde bei dem aufnehmenden Anbieter in eine Störung wechselt.

Dabei kann es im Extremfall sogar bis zu zwei Jahre dauern, bis der Verbraucher einen funktionsfähigen Anschluss hat, wie beispielsweise der Südwestrundfunk berichtete.²⁶ Dabei sind die Verzögerungen auf unterschiedliche Ursachen zurückzuführen. Laut Branchenspezifikation benötigt ein Anbieterwechsel eine Vorlaufzeit von mindestens 20 Arbeitstagen.²⁷ Trifft die Bestellung des Verbrauchers nicht rechtzeitig beim

neuen Anbieter ein, kann der Wechsel nicht fristgemäß durchgeführt werden. Fehlerquellen auf Anbieterseite sind ebenfalls nicht ausgeschlossen, etwa Fehler durch analoge Schnittstellen oder Arbeitsfehler der Mitarbeiter, die einen Wechsel verzögern.



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher wird aufgrund der Umstellung auf IP die Kündigung seines Vertrages zum XX.09.18 angekündigt. Er wählt einen neuen Anbieter und bekommt von diesem die Information, dass ein Wechsel laut bisherigem Vertragspartner erst zum XX.11.2018 möglich ist. Zeitgleich wird ihm ein Schreiben seines bisherigen Vertragspartners zugestellt, in dem die Abschaltung seines Anschlusses am XX.09.2018 angekündigt wird.“

²⁶ Südwestrundfunk AöR (2018).

²⁷ Siehe Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2017), S. 31: Der Wunschtermin für einen Anbieterwechsel sollte bei einer Vorabstimmungsanfrage zwischen den Unternehmen mindestens 20 Arbeitstage in der Zukunft liegen, für eine reine Rufnummernportierung kann der Wunschtermin 7 Arbeitstage in der Zukunft liegen.

In anderen Fällen wird die Leistung ganz eingestellt, beispielsweise bei einem Technologiewechsel von einem DSL- zu einem Kabel-Anbieter. Ebenso können Probleme trotz Einsatzes von Technikern nicht gelöst werden.



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Verbraucher war Kunde bei [Anbieter A] und wechselte zu [Anbieter B]. Er kündigte im Oktober 2017 den Vertrag bei [Anbieter A] und erhielt eine Kündigungsbestätigung zum XX.01.2018. Trotz mehrfacher Versuche durch Techniker des [Anbieters A] konnte der Wechsel mit unterschiedlichsten, fragwürdigen Begründungen nicht durchgeführt werden. Bis zum heutigen Tag wurde keine Schaltung vorgenommen, [Anbieter A] stellt dennoch monatlich den vollen Preis in Rechnung.“

2.3.2 Probleme mit dem Kundenservice

Ein weiteres Problem, dass die Befragten im Rahmen der bevölkerungsrepräsentativen Umfrage beim Wechsel des Festnetz- beziehungsweise Internetanschlusses häufig genannt haben, ist der Kundenservice. Dieser wird von fast einem Viertel der Befragten (24 %) bemängelt, die in den vergangenen 24 Monaten ihren Festnetz-/Internetanschluss oder ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und dabei Probleme hatten.

Eine Umfrage des Marktwächters Digitale Welt im Jahr 2018 ergab, dass sich „idealer Kundenservice (...) durch freundliches und fachkundiges Personal, gute Erreichbarkeit, Kundenorientierung und eine schnelle Problemlösung“²⁸ auszeichnet. Mit knapp 90 Prozent spielte dabei die telefonische Erreichbarkeit die wichtigste Rolle.²⁹



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Wir haben unseren Vertrag bei unserem bisherigen Anbieter gekündigt und sind seit Ende Mai bemüht, eine Portierung der Nummer zum neuen Anbieter durchzuführen. Der alte Anbieter reagiert gar nicht drauf. Der Berater des neuen Anbieters sagt, die brauchen immer etwas Anderes. Seit Mitte Juni bin ich ohne Telefon, da ich meine Nummer, die ich mindestens schon bald 20 Jahre habe, dringend mitnehmen möchte. Die lassen mich zappeln und reagieren nicht auf Fax und E-Mail. Habe versucht anzurufen, 30 Minuten gewartet und dann haben sie aufgelegt. (...)“

2.3.3 Probleme bei der Kündigung des Vertrages

Fast jeder fünfte Befragte (18 %), der in den vergangenen 24 Monaten seinen Telekommunikationsanbieter gewechselt hat und dabei Probleme hatte, nannte in der bevölkerungsrepräsentativen Umfrage Probleme mit der Kündigung des Festnetz- beziehungsweise Internetanschlusses, im Mobilfunkbereich betraf dies fast jeden dritten Befragten (31 %). Eine wirksame Kündigungserklärung stellt dabei die grundlegende Voraussetzung für den erfolgreichen Anbieterwechsel und die Beendigung des Telefonvertrages dar.

28 Vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018a), S. 15.

29 Siehe ebda., S. 16.

RECHTLICHER HINTERGRUND: KÜNDIGUNG EINES TELEKOMMUNI- KATIONSVERTRAGES

Verträge über Telekommunikationsdienstleistungen sind Dauerschuldverhältnisse, da sie in der Regel über einen bestimmten Zeitraum geschlossen werden, in dem der Kunde die Dienstleistungen nutzen kann und dafür bezahlt.

Die Mindestlaufzeit eines Telefonvertrages beträgt je nach Vertragsmodell zwischen einem Monat und 24 Monaten. Eine längere Mindestvertragslaufzeit als 24 Monate darf weder in Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch individuell vereinbart werden. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen darf vereinbart werden, dass sich das Vertragsverhältnis um jeweils ein weiteres Jahr verlängert. Um diese automatische Verlängerung zu verhindern, muss der Kunde aktiv eine fristgerechte Kündigungserklärung abgeben. Für die Wirksamkeit der Kündigung ist es nicht notwendig, dass der Telekommunikationsanbieter zustimmt.^{30, 31}

BEISPIELFÄLLE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher erhält eine Rechnung von seinem ehemaligen Vertragspartner, obwohl er schon vor über zwei Jahren den Vertrag gekündigt hat. Nachweislich, denn die schriftliche Kündigungsbestätigung liegt vor. (...)“

„Der Vertrag mit dem alten Vertragspartner wurde im Oktober 2016 (...) im Rahmen eines Anbieterwechselauftrags gekündigt (...). Am Abend des XX.12.2017 wurde dem Verbraucher die Leistungen von Seiten des alten Vertragspartners eingestellt. Am XX.12.2017 funktionierten Telefon und Internet wieder, allerdings mit geringerer Leistung. Im Januar 2018 erhielt der Verbraucher eine Rechnung des alten Vertragspartners. Der Verbraucher erkundigte sich telefonisch nach der Grundlage der Rechnung. Man verwies ihn auf den Online-Kundenzugang, über den der Verbraucher das Problem selbst lösen sollte. Diesen Zugang hatte der Verbraucher aber nach eigenen Angaben nie. Im Februar/März 2018 erhielt der Verbraucher eine weitere Rechnung. (...)“

Rechnungen über den Kündigungstermin hinaus

In den geschilderten Fällen aus der Beratung kann es aus Verbraucherperspektive sowohl bei ordentlichen, als auch bei außerordentlichen Kündigungen vorkommen, dass ein Verbraucher trotz empfangener Kündigungsbestätigung über das Vertragsende hinaus Rechnungen erhält.

Viele Unternehmen setzen bei Vertragskündigungen auf Rückgewinnungsanrufe. Hierbei können ungewollte Vertragsverlängerungen beziehungsweise vom Verbraucher ungewollte Neuverträge entstehen.³²

BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Mobilfunkvertrag mit Partnerkarte wurde ordentlich gekündigt und der Verbraucher erhält die Kündigungsbestätigung. Kurz vor dem Laufzeitende wird das Kind des Verbrauchers zwecks Kundenrückgewinnung auf dem Handy angerufen. Dieses hat keinem neuen Vertrag beziehungsweise der Rücknahme der Kündigung zugestimmt. Der Anbieter besteht jedoch auf dem Vertrag und bucht weiterhin ab.“

30 Eine ordentliche Kündigung ist eine unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Frist formulierte Willenserklärung. Eine außerordentliche Kündigung ist dagegen eine fristlose Beendigung des Vertragsverhältnisses aus einem wichtigen Grund, auf Grund dessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für einen Vertragspartner unzumutbar geworden ist.

31 Siehe hierzu § 309 Nr. 9 a) und b) BGB sowie § 43b TKG.

32 Siehe Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018).

Kündigung nur für einen Vertrag beziehungsweise einen Vertragsbestandteil

Bei Verträgen mit mehr als einem Vertragsbestandteil ist zu beobachten, dass diese nicht immer vollumfänglich durch den Verbraucher gekündigt werden konnten. Insbesondere bei Partnerkarten, Kombinationsprodukten oder bei Zusatzoptionen zum eigentlichen Vertrag, wie etwa dem TV-Kabelanschluss, zeigt sich, dass bei Kündigungen über einfache Vertragskonstellationen hinaus Probleme auftreten.



BEISPIELFÄLLE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Verbraucher kündigte den Vertrag mit Partnerkarte bei seinem Vertragspartner, vergaß dabei aber, die zweite Telefonnummer anzugeben. Der Hauptvertrag wurde zum XX.01.18 beendet, der Partnervertrag soll noch bestehen.“

„Der Verbraucher wechselte von [Anbieter A] zu [Anbieter B]. Im Rahmen des Wechsels wurde ihm von [Anbieter B] eine Wechselhilfe mit Kündigung aller bei [Anbieter A] bestehenden Verträge zugesagt. Nach dem Wechsel folgten weiterhin Zahlungsaufforderungen durch [Anbieter A]. Es stellte sich heraus, dass der zum Vertragspaket gehörende TV-Vertrag nicht ordnungsgemäß durch [Anbieter B] gekündigt wurde.“

Probleme bei der Kündigung durch den aufnehmenden Anbieter

Obwohl insbesondere bei Festnetz-/Internetanschlüssen sowohl von den Anbietern und den Verbraucherzentralen als auch von der Bundesnetzagentur empfohlen wird,³³ die Kündigung über den neuen Anbieter zu initiieren, können auch dabei Schwierigkeiten auftauchen. Nicht alle Anbieter nutzen automatisierte Schnittstellen, sodass es nicht nur im Abstimmungsprozess zwischen Verbrauchern und Unternehmen, sondern auch zwischen den Unternehmen selbst zu Problemen kommen kann.



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Verbraucher hat einen DSL-Anschluss bei [Anbieter A]. Er erhält einen Telefonanruf von [Anbieter A], der einen Mobilfunkvertrag bewirbt. Da der Verbraucher seinen Mobilfunkvertrag bei [Anbieter B] kündigen will, stimmt er dem Vertragsschluss sowie der Kündigung des alten Vertrages durch [Anbieter A] zu. Die Kündigung wird jedoch nicht durchgeführt. (...)“



RECHTLICHER HINTERGRUND: KÜNDIGUNG/RUFNUMMERNPORTIERUNG

Über das Frühwarnnetzwerk wurden dem Marktwächter Digitale Welt Fälle gemeldet, in denen Verbraucher einen neuen Anbieter beauftragten, ihren Vertrag mit dem bisherigen Anbieter zu kündigen und die Rufnummer zum neuen Anbieter zu portieren. Als die Rufnummernportierung fehlschlug, erhielten die Verbraucher von ihren alten Anbietern Vodafone GmbH und Telefónica GmbH die Mitteilung, dass der bisherige Vertrag aufgrund der fehlgeschlagenen Portierung weiterbestehe. Dieses wettbewerbswidrige Verhalten nahm das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein zum Anlass, die Unternehmen abzumahnern, die daraufhin eine Unterlassungserklärung abgaben.³⁴

33 Vgl. Bundesnetzagentur (2018b).

34 Siehe Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2017).

Bestätigung der Kündigung per Hotline

Kunden der Anbieter 1&1 Telecom GmbH sowie O2 können ihre Vertragskündigung online „vormerken“ lassen.³⁵ Nach dieser Vormerkung müssen die Kunden ihre Kündigung in der Hotline telefonisch bestätigen. Hier besteht die Gefahr, dass Verbraucher die Vormerkung als vollständige Kündigung und den Prozess damit als abgeschlossen missverstehen. Zudem berichten die Betroffenen, dass während des Kündigungsversuches keine Erreichbarkeit über die Hotline gegeben war. Es besteht die Gefahr, dass Verbraucher in der vertraglichen Kündigungsfrist keine Kündigungserklärung in Textform abgeben, während sie vergeblich versuchen, die Hotline zu erreichen. Damit liegt keine wirksame Kündigungserklärung vor und der Vertrag verlängert sich um eine weitere Laufzeit. In anderen Fällen wurde laut Verbraucher von Seiten des Anbieters versucht, einen neuen Vertrag abzuschließen. Auch eine vom Verbraucher am gleichen Tag abgesendete schriftliche Bestätigung der Kündigungsvormerkung wurde von einem Anbieter nicht akzeptiert. Dabei ist eine wirksame Kündigung als einseitige Erklärung nicht von der Mitwirkung des Vertragspartners abhängig, sondern grundsätzlich vom Zugang in Form- und Fristgemäßheit.

§ RECHTLICHER HINTERGRUND: BESTÄTIGUNG PER HOTLINE

Kunden der 1&1 Telecom GmbH hatten die Möglichkeit, ihre Verträge über das Kundenportal im Internet zu kündigen. Das Vertragsverhältnis sollte allerdings weiter bestehen, wenn sich der Verbraucher nicht innerhalb einer bestimmten Frist telefonisch beim Unternehmen gemeldet hat. Damit missachtete das Unternehmen die Tatsache, dass die telefonische Rückmeldung für eine wirksame Kündigungserklärung nicht notwendig ist.

Vom Ergebnis her bestätigt das LG Koblenz in seiner Entscheidung vom 13.12.2017 (Az. 15 O 37/17), dass eine über das Kundenportal vorgenommene Kündigung nicht nochmals durch den Verbraucher telefonisch bestätigt werden muss.

Probleme bei außerordentlicher Kündigung

Bei den in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen geschilderten Sachverhalten sind vor allem zwei Gründe für eine angestrebte außerordentliche Vertragskündigung zu beobachten: Der Umzug des Verbrauchers und die Kündigung aufgrund nicht eingehaltener Leistungsversprechen.³⁶

§ RECHTLICHER HINTERGRUND: KÜNDIGUNG BEI UMZUG

Der Anbieter ist nach § 46 Abs. 8 TKG verpflichtet, die Telekommunikationsdienstleistung nach einem Umzug des Verbrauchers auch an dem neuen Wohnsitz zur Verfügung zu stellen, sofern dies technisch möglich ist. Die Vertragsinhalte, insbesondere die Vertragslaufzeit, gelten weiterhin, wie vor dem Umzug. Kann der Anbieter die Leistungen am neuen Wohnsitz nicht zur Verfügung stellen, hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag zu kündigen. Er muss dabei eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats einhalten.

Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen, zum Beispiel einen Festnetz- und Mobilfunkanschluss, von denen einige am neuen Wohnort erbracht werden könnten, gilt das Kündigungsrecht dennoch für das gesamte Vertragsverhältnis.³⁷ Die dreimonatige Kündigungsfrist beginnt nach Ansicht des OLG Düsseldorf³⁸ mit dem tatsächlichen Wohnsitzwechsel des Verbrauchers. Nach diesem Urteil ist die Kündigung aufgrund eines Umzugs erst zulässig, wenn der Umzug tatsächlich stattgefunden hat. Die Vertragsbindung läuft damit zwar nicht bis zum Vertragsende, der Verbraucher muss aber drei Monate weiter bezahlen, obwohl er die Leistung nicht mehr in Anspruch nimmt.

.....
35 Stand November 2018.

36 Andere Sachverhalte, wie etwa die Kündigung durch den Anbieter, zum Beispiel aufgrund von Zahlungsverzug, werden in dieser Untersuchung nicht betrachtet.

37 Vgl. BT-Drs. 17/5707, S. 125

38 Vgl. OLG Düsseldorf Urteil vom 21.12.2017, Az.: I-20 U 77/17

Jedes Jahr ziehen mehr als 8 Millionen Menschen um.³⁹ Beschwerden im Frühwarnnetzwerk zeigen, dass Verbraucher in diesem Kontext auch auf umzugsbedingte Probleme mit ihrem Anbieter stoßen. So kommt es vor, dass der Anbieter die Leistung am neuen Wohnort nicht bereitstellen kann, aber trotz anderslautender gesetzlicher Vorgaben für die gesamte Vertragslaufzeit die Zahlung des vereinbarten Entgelts verlangt. Zudem berichten Verbraucher, dass sie bei einem Zusammenzug doppelt zahlen müssen, da sie keinen Anspruch auf ein gesetzliches Sonderkündigungsrecht haben. Der Anbieter des abgebenden Haushaltes könnte auch am neuen Wohnort des Partners leisten, wird jedoch durch den bereits vorhandenen Anschluss am neuen Wohnort blockiert. Diese Regelung ist an dieser Stelle zwar gesetzeskonform, die Zusammenziehenden (in der Regel Paare oder Wohngemeinschaften) tragen dann jedoch bis zum Ablauf der Verträge doppelte Kosten.



BEISPIELFÄLLE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher teilte Anbieter seinen Umzug mit. Leistung kann am neuen Wohnort nicht erbracht werden, trotzdem möchte Anbieter Zahlung bis zum Ende der Laufzeit Mitte 2019. Erst nach einer Beschwerde wird dem Kunden die 3-monatige Kündigungsfrist (mit der Bemerkung, der neue Anbieter könne ja für diesen Zeitraum seine Leistungen gratis anbieten) zugestanden.“

„Verbraucher beschwert sich darüber, dass Vertragspartner ihm trotz eines Umzugs kein Sonderkündigungsrecht für seinen DSL-Vertrag einräumt. Der Anbieter könne an dem neuen Wohnort liefern, aber er ziehe zu seiner Partnerin, die bereits in einem DSL-Vertragsverhältnis stehe.“

Auch bezüglich des Kündigungsdatums beziehungsweise der Fristen, die sich aus der Sonderkündigung bei einem Umzug ergeben, finden sich Beschwerden im Frühwarnnetzwerk. In bestimmten Fällen sind Verbraucher der Ansicht, dass die Kündigung zu einem früheren Zeitpunkt wirksam sein sollte.

.....

³⁹ Siehe Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG (2018), S. 3.



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Verbraucher schloss vor circa 15 Jahren einen digitalen Kabelvertrag ab. Am XX.08.2017 erklärte er die Kündigung aufgrund eines Umzugs zu Ende November 2017. Er erhielt am XX.12.2017 eine Kündigungsbestätigung zum XX.01.2018. Der Anbieter und der Verbraucher streiten nun darum, ob die Kündigungsfrist von drei Monaten ab dem Datum der Kündigung oder dem Datum des Umzugs zu berechnen ist.“

Im Frühwarnnetzwerk finden sich neben Problemen rund um die Sonderkündigung beim Umzug auch Sachverhalte, in denen der Vertragspartner nicht die vereinbarte Leistung liefert und auf Seiten des Verbrauchers der Wunsch nach einer vorzeitigen Vertragsbeendigung besteht, die in einer Sonderkündigung mündet. Oftmals bemängeln Verbraucher eine zu geringe Datenübertragungsrate oder eine Störung des Anschlusses, welche vom Anbieter nicht behoben wird.



BEISPIELFÄLLE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Der Verbraucher schließt im September 2017 einen Internetvertrag mit einem neuen Anbieter. Ab Mitte Oktober hat der Verbraucher keinen Internetzugang mehr. Von drei Technikerterminen wurde nur einer eingehalten. Der Techniker konnte das Problem nicht beheben. Der Verbraucher kündigte nach § 314 BGB. Die Kündigung wird von dem neuen Anbieter wegen mangelnder Mitwirkungspflicht des Verbrauchers nicht akzeptiert.“

„Der Verbraucher hat mit seinem Vertragspartner einen Vertrag über eine Leistung bis zu 50 MBit/s abgeschlossen. Der Verbraucher zieht um und der Anbieter kann nur 3 MBit/s liefern. Der Verbraucher spricht eine außerordentliche Kündigung aus. Sein Vertragspartner akzeptiert dies nicht.“

§ RECHTLICHER HINTERGRUND: KEINE VOLLSTÄNDIGE BEREIT- STELLUNG DER LEISTUNG & TRANSPARENZVERORDNUNG

Seit Einführung der TK-Transparenzverordnung müssen Verbraucher vor Vertragsschluss mit Produktinformationsblättern über die verfügbaren Datenübertragungsraten ihres Tarifs informiert werden. Zudem hat die BNetzA festgelegt, wie sehr die Übertragungsgeschwindigkeit von derjenigen abweichen darf, die im Vertrag vereinbart wurde.⁴⁰ Über eine geeignete Anwendung zur Breitbandmessung kann der Verbraucher die tatsächliche Geschwindigkeit des Internetzugangs ermitteln und feststellen, ob die Leistungsfähigkeit des stationären und/oder mobilen Breitbandanschlusses vertragskonform ist. Für die Download-Datenübertragungsraten im Festnetz bietet die BNetzA zudem eine Anwendung, die auf dem PC installiert werden kann und deren Ergebnis ein gerichtsfestes Protokoll darstellen soll.

Somit sollte es für Verbraucher einfacher sein, sich bei mangelhafter Leistung vom Vertrag zu lösen.

2.3.4 Probleme mit der Rufnummernportierung

Unter den Befragten, die innerhalb der vergangenen 24 Monaten ihren Mobilfunkanbieter gewechselt haben und dabei Probleme hatten, gehört die Rufnummernportierung zu den mit am häufigsten genannten (32 %) Schwierigkeiten in der bevölkerungsrepräsentativen Umfrage.

Bei der Rufnummernportierung gibt es unterschiedliche Beschwerden, die in der Verbraucherberatung geschildert werden. Oftmals münden diese in einer Portierungsverzögerung oder Nichtportierung. So beschwerten sich Verbraucher, dass Vertragsdaten – beispielsweise durch Zahlendreher – falsch erfasst wurden. In anderen Fällen sind nicht erfolgte oder abgelehnte Portierungen

⁴⁰ Weitere Informationen zur Ausgestaltung der Transparenzverordnung siehe Anhang A.

für Verbraucher nicht nachvollziehbar. Einen Sonderstatus nimmt hingegen das Festnetz ein, da Verbraucher während der laufenden Vertragslaufzeit ihre Rufnummer nicht mitnehmen können.

BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Wir sind für Familie, Freunde und Auftraggeber monatelang nicht über die bekannte Nummer [Anmerkung: Festnetz] erreichbar (...). Eine solche Machtverteilung im Vertragsverhältnis ist für uns ein Skandal, vor allem, wenn uns nicht einmal ein Rechtsweg offen steht, um wenigstens unsere Rufnummer vorzeitig mitzunehmen, obwohl der Anbieter daraus keinen finanziellen Verlust hätte.“

§ RECHTLICHER HINTERGRUND: RUFNUMMERNPORTIERUNG

Der Verbraucher hat nach § 46 TKG einen Rechtsanspruch darauf, seine Rufnummer bei einem Wechsel zu seinem neuen Anbieter mitzunehmen. Dieser Anspruch gilt im Festnetzbereich innerhalb eines Ortes und im Mobilfunk deutschlandweit. Die konkrete Rufnummernumschaltung vom alten zum neuen Anbieter wird Rufnummernportierung genannt.

Im Festnetz kann eine Rufnummernportierung nur zum Vertragsende erfolgen, für Mobilfunkdienste ist dies jederzeit möglich. Allerdings ändert sich damit der bestehende Mobilfunkvertrag nicht und der aufnehmende Anbieter hat den Endnutzer vor Vertragsschluss in Textform darauf hinzuweisen.

2.3.5 Sonstige Fälle

Neben den bereits dargelegten Sachverhalten treten weitere individuelle Probleme beim Anbieterwechsel auf. So werden Sachverhalte geschildert, auf die der Verbraucher keinen Einfluss hat, da er nicht der eigentliche Vertragspartner ist. Werden die Telekommunika-

tionsleistungen beispielsweise über den Mietvertrag abgerechnet und wechselt der Wohnungsvermieter beziehungsweise die Wohngenossenschaft den Anbieter, kann es auch in diesen Fällen zu einer verzögerten Bereitstellung der Leistung kommen.

Darüber hinaus wird zu Problemen bei der Vertragsbeendigung in den Verbraucherzentralen beraten, die auf das Endgerät zurückzuführen sind. In einem Fall wurde die vermeintliche Nichteinsendung eines Endgerätes in Rechnung gestellt und der Betrag vom Konto abgebucht, obwohl dem Anbieter im Zuge der Kündigung das SEPA-Mandat entzogen wurde. Es finden sich Fälle, bei denen die Geräte den ehemaligen Vertragspartner nicht oder nur verspätet erreichen. Je nach Vertragspartner können dabei Kosten auflaufen, die in einem niedrigen dreistelligen Betrag liegen.

Weiterhin gibt es Schilderungen, in denen die VOIP-Migration⁴¹ der Telekom zu einer anbieterseitigen Kündigung geführt hat. Nachdem sich der Verbraucher daraufhin für den Wechsel zu einem anderen Anbieter entschieden hat, wurde der Vertrag von der Telekom einseitig verlängert. Zudem sind Probleme beim Wechsel zwischen Schwesterfirmen wie beispielsweise Vodafone sowie Vodafone Kabel Deutschland zu beobachten, wenn der alte Vertrag nicht aufgelöst wird, wie der nachfolgende Sachverhalt zeigt:



BEISPIELFALL AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

„Verbraucher hatte einen Kabelvertrag und zog im September 2017 um. Ein TK-Umzug war mangels Kabelbelieferung an der neuen Adresse nicht möglich. Laut Verbraucher wurde nach Aussage des Shop-Mitarbeiters der Kabelvertrag für die neue Adresse auf DSL umgestellt. Den Unterlagen nach zu urteilen wurde ein neuer DSL-Vertrag geschlossen und der alte Kabelvertrag blieb unberührt. (...) Verbraucher droht nun eine Titulierungsankündigung⁴² aus dem alten Kabelvertrag. (...)“



2.4 ZUWEISUNG & PROBLEMBEBEHUNG

Diejenigen Befragten, die innerhalb der vergangenen 24 Monate ihren Anbieter wechselten und dabei Probleme hatten, sehen die Verantwortung dafür im Mobilfunkbereich überwiegend beim alten Anbieter (56 %). Im Bereich Festnetz/Internet hält es sich mit 41 Prozent beziehungsweise 40 Prozent die Waage zwischen alten und neuen Anbieter (**vgl. Abbildung 8**).

Bei der Auswertung der Dauer der Problembhebung zeigt sich, dass dies im Mobilfunkbereich tendenziell schneller geschieht: Während die Hälfte der Schwierigkeiten, die während des Mobilfunkanbieterwechsels auftraten, nach zwei Wochen behoben sind (Median: 14 Tage), gelingt dies beim Anbieterwechsel im Bereich Festnetz/Internet erst nach fast 3 Wochen (Median: 20 Tage).



2.5 BEWERTUNG DES WECHSELPROZESSES

Die Bewertung des Wechselprozesses erfolgte über eine 5-stufige Skala, die von „sehr einfach“, „eher einfach“, „weder noch“, „eher kompliziert“ bis „sehr kompliziert“ reichte. Befragte mit Wechselproblemen stufen demnach den Wechselprozess im Bereich Festnetz/Internet mit 51 Prozent häufiger als „eher kompliziert“ bzw. „sehr kompliziert“ ein als im Bereich Mobilfunk mit 29 Prozent (**vgl. Abbildung 9**).

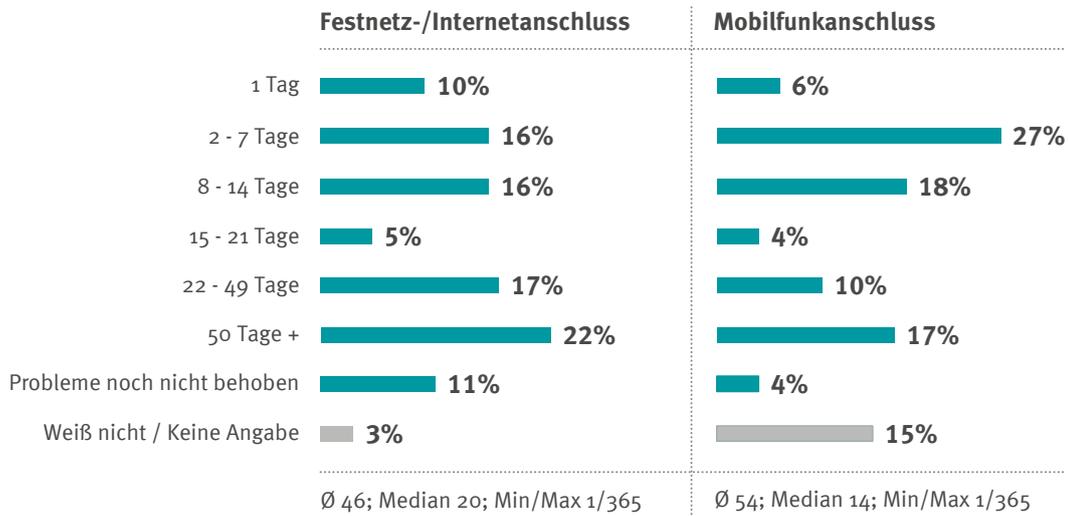
Befragt nach den Gründen, die den Wechselprozess „eher kompliziert“ bis „sehr kompliziert“ machen, nennen die Befragten im Bereich Festnetz/Internet am häufigsten „mangelnde Kommunikation/schlechten Kundenservice“ (44 %) sowie die „Kündigung“ (41 %) an sich. Im Bereich Mobilfunk wird am häufigsten die Rufnummernportierung (45 %) genannt.⁴³ Das Thema „mangelnde Kommunikation/schlechter Kundenservice“ wird von gut jedem fünften Befragten (22 %) genannt. Jeder zehnte Befragte (10 %) nennt Probleme mit der Kündigung.

⁴¹ Die Telekom stellt bis Ende 2018 ihr Netz von analog auf digital um. Das heißt, dass die Inhalte von Gesprächsverbindungen nicht mehr analog bereitgestellt, sondern mittels Datenpaketen digitalisiert über das Internet übertragen werden.

⁴² Ankündigung, dass ein gerichtlicher Mahnbescheid über eine ausstehende Forderung beantragt wird.

⁴³ Aufgrund der geringen Basis (n = 62) sind nur Tendenzaussagen möglich.

8 DAUER DER PROBLEMBEBEHUNG IN TAGEN



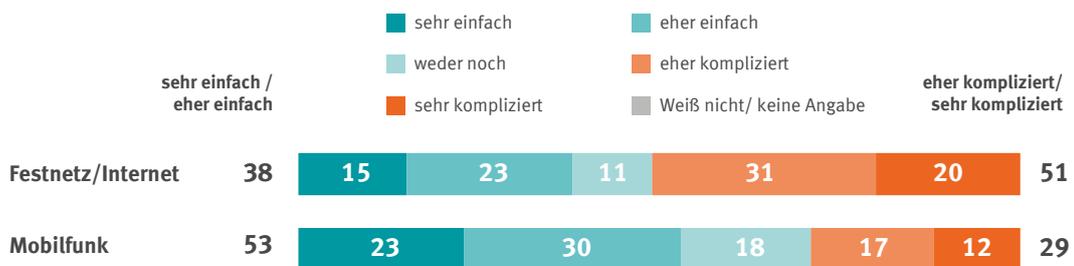
Basis: Befragte mit Anbieterwechsel innerhalb der letzten 24 Monaten und Problemen während des Wechsels (Festnetz/Internet n = 216; Mobilfunk n = 98).

Frage F1 / M1: Und welche Probleme gab es (sonst noch) beim Wechsel Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses (Mehrfachnennung möglich)?

9 WECHSELGRÜNDE

Der Wechselprozess war ...

Wechselprobleme



Keine Wechselprobleme



Basis: Alle Befragten mit Anbieterwechsel innerhalb der letzten 24 Monaten mit/ohne Wechselprobleme (Festnetz/Internet n = 239/208; Mobilfunk n = 157/283).

Frage F18 / FM7: Alles in allem: Wie bewerten Sie den Wechselprozess Ihres Festnetz- bzw. Internetanschlusses / Mobilfunkanschlusses? War der Wechselprozess sehr einfach, eher einfach, weder einfach noch kompliziert, eher kompliziert oder sehr kompliziert?

3. FAZIT UND AUSBLICK

Wechselverhalten und Wechselgründe

Ein einfacher Anbieterwechsel ist eine wesentliche Voraussetzung für einen funktionierenden Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt.⁴⁴ Doch laut der im Rahmen dieser Untersuchung durchgeführten bevölkerungsrepräsentativen Umfrage haben in den letzten 24 Monaten nur gut ein Viertel der Befragten ihren Telekommunikationsanbieter gewechselt. Als Gründe für den Wechsel wurden hauptsächlich ein attraktiverer Preis und mehr Leistung bei dem neuen Anbieter, schlechte Netzqualität im Mobilfunk oder – im Festnetzbereich – ein Umzug genannt. Bei den Personen, die noch nie ihren Anbieter gewechselt haben, ist auffällig, dass diese überwiegend 50 Jahre und älter sind. Im Bereich Festnetz/Internet hält zudem die Befürchtung, durch einen Wechsel zu lange ohne Anschluss zu sein, fast jeden fünften Befragten (17 %)⁴⁵ von einem Anbieterwechsel ab. Auch die BNetzA sieht laut erstem Entwurf des Folgeberichts zum Anbieterwechsel des Gremiums Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (GEREK)⁴⁶ technische Defizite und Mängel als große Hürde in Deutschland.⁴⁷

Probleme beim Anbieterwechsel

Diese Befürchtung ist nicht unberechtigt, denn fast zwei Drittel der Befragten (64 %), die ihren Anschluss in den letzten 24 Monaten gewechselt haben und dabei Probleme hatten, waren länger als einen Tag ohne Festnetz/Internet, im Mobilfunkbereich trifft dies auf knapp ein Viertel (23 %) der Befragten zu.⁴⁸

Insgesamt hatte gut jeder fünfte Befragte (21 %) Probleme, der innerhalb der letzten 24 Monate den Festnetz-/Internetanschluss wechselte, im Mobilfunkbereich waren es acht Prozent. Hochgerechnet⁴⁹ auf die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 18 Jahren waren innerhalb der letzten 24 Monate schätzungsweise drei Millionen⁵⁰ Personen betroffen, die ihren mobilen oder Festnetz-/Internetanschluss in Folge eines Anbieterwechsels nicht problemlos nutzen konnten, auf vermeidbaren Kosten sitzenblieben oder mit anderen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten.

Die Probleme erstrecken sich im Festnetz-/Internetbereich laut repräsentativer Umfrage auf die Bereitstellung der Leistung (33 %), einen schlechten Kundenservice rund um den Wechselprozess (24 %) und Probleme mit der Kündigung (18 %). Im Mobilfunkbereich liegen die meisten Schwierigkeiten mit 32 Prozent in der Rufnummernmitnahme, mit 31 Prozent in der Kündigung und mit 16 Prozent in einer nicht vertragskonformen Leistungserbringung.

Im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen finden sich dazu vielfältige Beispiele: Abgebende Anbieter, die Leitungen nicht freigeben, aufnehmende Anbieter, die auf Kundenanfragen nicht reagieren, unerwartete Anschlussabschaltungen vor dem eigentlichen Wechseltermin oder Anschlussstörungen bei dem neuen Anbieter, die nach dem Wechsel auftreten. Ein besonderes Problem ergibt sich, wenn die Leitung am neuen Wohnort durch den Vertrag des Vormieters noch belegt und damit für den neuen Mieter zum Teil über Monate nicht nutzbar ist.

44 Siehe z.B. BEREC – Entwurfsversion (2018), S. 2.

45 Basis: Befragte, die alle betrachteten Produkte (Festnetz, Internet und Mobilfunk) besitzen, diese aber noch nie gewechselt haben.

46 Die englische Bezeichnung für GEREK ist Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC), die für den Quellennachweis verwendet wird.

47 Siehe BEREC – Entwurfsversion (2018), S. 29

48 Ein Kalendertag entspricht der festgesetzten Grenze für Leistungsausfälle beim Wechselprozess, siehe auch Kap. 2.3, Rechtlicher Hintergrund, S.

49 Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2018 (Stichproben: n = 312 bzw. n = 375 deutschsprachige Personen ab 18 Jahren, die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz/Internet bzw. Mobilfunk) wechselten und dabei Probleme hatten. Basis für die Hochrechnungen: Bevölkerungsfortschreibung (per 31.12.2016) des Statistischen Bundesamtes).

50 Probleme beim Wechsel des Festnetz-/Internetanbieters: 2,03 Millionen (Schwankungsbreite max. ±0,4 Millionen); Probleme beim Wechsel des Mobilfunkanbieters: 0,93 Millionen (Schwankungsbreite max. ±0,3 Millionen.).

Ordentliche Kündigung: Keine Garantie für problemlose Vertragsbeendigung

Die vorliegende Untersuchung zeigt außerdem, dass eine ordentliche Kündigung, die durch den Verbraucher rechtzeitig ausgesprochen wurde, keine Garantie für einen reibungslosen Wechselprozess ist. Anbieter stellen teilweise Rechnungen über den Kündigungstermin hinaus, der aufnehmende Anbieter führt die Kündigung nicht korrekt aus oder ordentliche Kündigungen werden vom abgebenden Anbieter nicht akzeptiert.

Für eine nachweisbare ordentliche Kündigung bleibt dem Verbraucher nur der postalische Weg via Einschreiben mit Rückschein. Alternativen, wie etwa die Kündigung über das Kundenportal, können wiederum zu anderen Problemen führen, wie es die Sachverhalte aus den Verbraucherzentralen zeigen. Wenn beispielsweise Kundenportale unübersichtlich gestaltet sind oder Kündigungen lediglich vorgemerkt werden, ohne dass sie rechtlich wirksam sind, bauen Anbieter damit zusätzliche Hürden für Verbraucher auf.

Langsame Problembhebung durch die Anbieter

Laut der im Rahmen dieser Studie durchgeführten repräsentativen Umfrage müssen Verbraucher häufig sehr lange auf eine Problemlösung durch den Anbieter warten. So beträgt der Median für die Problembhebung beim Wechsel des Mobilfunkanbieters zwei Wochen und fast drei Wochen im Bereich Festnetz/Internet. Verbraucher erwarten heutzutage, dass Probleme in kurzer Zeit gelöst sein sollten.⁵¹

Auch der Wechselprozess selbst birgt Verbesserungspotential: Rund die Hälfte (51 %) der Befragten mit Problemen beim Anbieterwechsel stufen diesen im Bereich Festnetz/Internet als „eher kompliziert“ bzw. „sehr kompliziert“ ein, im Mobilfunkbereich sind es 29 Prozent.

51 Vgl. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018a), S. 19. Demnach erwarten 23 Prozent der bundesweit repräsentativ befragten Verbraucher ab 18 Jahren, dass ihr Problem innerhalb eines Tages gelöst wird, 47 Prozent sind mit einer Problemlösung innerhalb von 2 bis 3 Tagen zufrieden.

Im Ergebnis werden in Bezug auf den Anbieterwechsel häufig Probleme genannt, die vor und nach der Umschaltung zwischen den Anbietern auftreten und sich neben der Kündigung auf Störungen und schlechten Kundenservice beziehen. Diese Probleme sind nicht vom § 46 TKG abgedeckt, der den Anbieterwechsel regelt.

Lösungsansätze für die nationale Umsetzung des EECC⁵²

Im Jahr 2017 hat die britische Regulierungsbehörde Ofcom Maßnahmen für einen besseren Verbraucherschutz initiiert, die auf die in dieser Untersuchung dargestellten Schwierigkeiten zielen. Nutzer stationärer Anschlüsse sollen in Großbritannien zukünftig eine automatische finanzielle Kompensation erhalten, sofern verschiedene Probleme nicht in einem definierten Zeitraum behoben werden. Dazu zählen verspätete Reparaturen nach Ausfall des Telekommunikationsservices, verpasste Technikertermine und Verzögerungen beim Anbieterwechsel, die auf die Anbieter zurückzuführen sind.^{53, 54}

Im Rahmen der nationalen Umsetzung des europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC) formuliert der vzbv ähnliche Forderungen, etwa eine Entschädigung von 15 Euro pro Arbeitstag, an dem die Versorgung durch den Wechselprozess unterbrochen ist, sowie 40 Euro für einen verpassten Technikertermin, wobei jeweils der Anbieter in der Beweislast steht.⁵⁵ Eine Entschädigung von 15 Euro pro Kalendertag soll geleistet werden, wenn es zu Versorgungsausfällen des Telefon- und Internetanschlusses kommt, die nicht vom Verbraucher verschuldet sind und die der Anbieter nicht innerhalb eines Kalendertages beheben kann.⁵⁶

52 EECC: European Electronic Communication Codex

53 Siehe Ofcom (2017a) und Ofcom (2017b).

54 Einen Überblick über die Regulierung des Anbieterwechsels in der Europäischen Union gibt der Bericht „BEREC Report on Terminating Contracts and Switching Provider (Draft)“. Demnach finden sich unter anderem auch in Ungarn, Belgien und Italien finanzielle Kompensationen für den Verbraucher in Folge einer Unterbrechung des Anbieterwechsels oder fehlgeschlagener Rufnummernportierung. Siehe BEREC – Entwurfsversion (2018), S. 23 ff.

55 Siehe Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2018b), S. 13 ff.

56 Siehe ebda. S. 16 ff.

Im Zusammenhang mit einer Leistungsabweichung von der vereinbarten Datenübertragungsrate, die als Beratungsgegenstand immer wieder in den Verbraucherzentralen auftritt, spricht sich der vzbv für eine Lösung aus, die der Situation vor Ort gerecht wird. Neben der Möglichkeit einer Preisminderung, soll der Verbraucher auch in einen günstigeren Tarif wechseln oder ein Sonderkündigungsrecht in Anspruch nehmen können. Das Sonderkündigungsrecht soll unabhängig von den anderen Lösungen auf jeden Fall zur Verfügung stehen.⁵⁷

Im Hinblick auf die bereits jetzt existierenden Probleme bei der Kündigung von Kombinationsverträgen sollte der Verbraucher nach Ansicht des vzbv zudem die Möglichkeit haben, „einzelne Teile eines Angebotspaketes ohne zusätzliche Kosten und ohne Auswirkungen auf den Rest der gebündelten Dienste zu kündigen, zu ändern oder zu erneuern. (...)“⁵⁸ Diese Forderung wird durch eine Untersuchung der niederländischen Regulierungsbehörde aus dem Jahr 2017 gestützt.⁵⁹ Demnach reduziert die Verknüpfung von mobilen und stationären Angeboten die Transparenz und führt zu höheren Wechselkosten.

Abschließende Bewertung

Die Ergebnisse der Untersuchung verdeutlichen den Handlungsbedarf rund um Kündigung und Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich. Die bestehenden verbraucherschützenden Regelungen, insbesondere der § 46 TKG, umfassen nur einen Teilbereich der Probleme, die Verbraucher beim Anbieterwechsel haben. Für den Verbraucher ist es jedoch nicht erheblich, ob seine Probleme vom § 46 TKG abgedeckt sind, sondern dass seine Probleme erst durch den Wechsel des Anbieters aufgetreten sind. Die reine Anzahl der genannten Probleme schließt eine anbieterseitige Begründung durch Einzelfälle aus. Insbesondere im Hinblick auf die Kündigung des Telekommunikationsvertrages mit dem bisherigen, aber auch bei der Leistungsbereitstellung durch den neuen Anbieter entsteht der Eindruck, dass die Anbieter kein ausreichendes Engagement zeigen, um die Probleme der Verbraucher schnell zu lösen.

Aufgrund der Rechtslage befindet sich der Verbraucher in einer eindeutig schwächeren Position. Im Falle der Vertragsbeendigung muss er im Zweifel den Nachweis der fristgemäßen Kündigung erbringen, was zumeist nur per Einschreiben gelingt. Ist der Anbieterwechsel vollzogen und hapert es anschließend mit der Leistung, sind Verbraucher auch dabei häufig hilflos, wenn etwa der Kundenservice nicht zu erreichen ist oder technische Unterstützung fehlt. Die Stärkung der Verbraucherposition durch verschiedenste Maßnahmen, wie es der vzbv fordert, könnte für die Unternehmen notwendige Anreize schaffen, diesen Prozess insgesamt reibungsloser zu gestalten.

.....
57 Siehe ebda., S. 10 ff.

58 Siehe Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2018b), S. 15.

59 Siehe The Netherlands Authority for Consumers and Markets (2017).

LITERATURVERZEICHNIS

Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung und der Netzzusammenschaltung (AKNN) (2018). URL: <https://www.aknn.de/aknn/der-aknn-stellt-sich-vor/?L=o> [Stand: 06.12.2018].

Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2017): Anbieterwechsel Teil 1 - Abläufe bei der Vorabstimmung. URL: http://ak-spri.de/wp-content/uploads/2018/02/Anbieterwechsel_Teil_1_Spezifikation_Vorabstimmung_V5.2.4.pdf [Stand: 06.12.2018].

Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018a): Geschäftsordnung. URL: https://ak-spri.de/wp-content/uploads/2018-03-08_GO_AK_Schnittstellen-und-Prozesse_final.pdf [Stand: 06.12.2018].

Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018b): Anbieterwechsel. URL: <https://ak-spri.de/anbieterwechsel/> [Stand: 06.12.2018].

Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse (2018c): Spezifikation zum TKG § 46 Anbieterwechsel Festnetz. URL: http://ak-spri.de/wp-content/uploads/2018/02/Anbieterwechsel_TKG46_V1.o.4.pdf [Stand: 06.12.2018].

BEREC – Entwurfsversion (2018): BEREC Report on Terminating Contracts and Switching Provider. URL: https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/download/o/8325-draft-bereg-report-on-terminating-contra_o.pdf [Stand: 10.01.2019].

Bundesnetzagentur (2012): Festlegung von Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden im Anbieterwechsel. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Anbieterwechsel/120518VfgEskalationsprozess.pdf?__blob=publicationFile&v=1 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2013): Jahresbericht 2012 – Energie, Kommunikation, Mobilität: Gemeinsam den Ausbau gestalten. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2013/130506_Jahresbericht2012.pdf;jsessionid=7A56BA54403CoD4E26687B4158DBA350?__blob=publicationFile&v=5 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2014): Jahresbericht 2013 – Starke Netze im Fokus. Verbraucherschutz im Blick. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2014/140506Jahresbericht2013Barrierefrei.pdf;jsessionid=7A56BA54403CoD4E26687B4158DBA350?__blob=publicationFile&v=5 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2014a): Bundesnetzagentur verhängt Bußgelder wegen Verstößen beim Anbieterwechsel. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2014/140219_BussgelderAnbieterwechsel.html [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2015): Jahresbericht 2014 – Netze ausbauen. Zukunft sichern. Infrastrukturausbau in Deutschland. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2015/Jahresbericht14barrierefrei.pdf;jsessionid=7A56BA54403CoD4E26687B4158DBA350?__blob=publicationFile&v=6 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2016): Jahresbericht 2015 – Wettbewerb fördern. Netze ausbauen. Verbraucherinnen und Verbraucher schützen. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2016/Jahresbericht2015.pdf;jsessionid=7A56BA54403CoD4E26687B4158DBA350?__blob=publicationFile&v=2 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2017): Jahresbericht 2016 – Märkte im digitalen Wandel. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2017/JB2016.pdf;jsessionid=7A56BA54403CoD4E26687B4158DBA350?__blob=publicationFile&v=1 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2017a): Mitteilung Nr. 485/2017, Amtsblatt Nr. 13/2017 vom 12.07.2017. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Mitteilung_Konkretisierung.pdf?__blob=publicationFile&v=3 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2018a): Jahresbericht 2017 – Netze für die Zukunft. URL: https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/JB2017.pdf?__blob=publicationFile&v=2 [Stand: 06.12.2018].

Bundesnetzagentur (2018b): Tipps zum Anbieterwechsel. URL: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Anbieterwechsel/TippsZumWechsel/TippsZumAnbieterwechsel-node.html> [Stand: 06.12.2018].

Creswell, John W. / Plano Clark, Vicki L. (2008): Chapter 3-4: Choosing a Mixed Methods Research Design. In: Creswell, John W. / Plano Clark, Vicki L. (Hrsg.): *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, London, S. 53-106.

Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG (2018): Umzugsstudie 2018 – So zieht Deutschland um. URL: <http://www.postadress.de/umzugsstudie.pdf> [Stand: 06.12.2018].

Fenzl, Thomas / Mayring, Phillip (2014): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Baur, Nina / Blasius, Jörg (Hrsg.): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*, Wiesbaden, S. 543-558.

Mayring, Phillip (2014): Qualitative content analysis: theoretical foundation, basic procedures and software solution, Klagenfurt. URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ss0ar-395173> [Stand: 11.05.2018].

Ofcom (2017a): Automatic Compensation - Protecting consumers from service quality problems. URL: https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/107693/Statement-automatic-compensation.pdf [Stand: 06.12.2018].

Ofcom (2017b): Automatic compensation for broadband and landline users. URL: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/automatic-compensation> [Stand: 06.12.2018].

Südwestrundfunk AöR (2018): Wenn der Kunde hingehalten wird. URL: <https://www.swr.de/marktcheck/telefonanschluss-wenn-kunden-hingehalten-werden/-/id=100834/did=21409350/nid=100834/94h280/index.html> [Stand: 06.12.2018].

The Netherlands Authority for Consumers and Markets (2017): Bundling of telecom services and content in the Netherlands - Analysis of the possible consequences for competition. URL: https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/17560_bundling-of-telecom-services-and-content-in-the-netherlands.pdf [Stand: 06.12.2018].

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018a): Kundenservice. URL: https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/36726_q8425_vzbv_kundenservice_fin_o1.11.18.pdf [Stand: 06.12.2018].

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (2018b): Telekommunikationsmarkt verbraucherfreundlich gestalten. URL: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2018/11/14/18-11-08_forderungskatalog_vzbv_nationale_umsetzung_eecc.pdf [Stand: 06.12.2018].

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2017): Erfolgreich abgemahnt: Vodafone und Telefónica. URL: https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/pressemitteilung_vodafone_und_telefonica_abgemahnt_marktwaechter.pdf [Stand: 06.12.2018].

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. – Marktwächter Digitale Welt (2018): Auffällige Vertriebsstrategien im Telekommunikationsmarkt. URL: https://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/dmw-auffaellige-vertriebsstrategien-tk-markt_o.pdf [Stand: 06.12.2018].

ANHANG A – VERTIEFENDE INFORMATIONEN ZUR TRANSPARENZVERORDNUNG

Seit Einführung der Transparenzverordnung für den Telekommunikationsbereich (TK-Transparenzverordnung) sind Verbraucher mittels Produktinformationsblätter unter anderem über die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Datenübertragungsraten für Download und Upload, für den Zugang zu Mobilfunknetzen ausschließlich die geschätzte maximale Datenübertragungsraten für Download und Upload zu informieren, vgl. § 1 Abs. 2 Nr. 5 TK-Transparenzverordnung.

Eine erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit gilt gem. Art. 4 Abs. 4 der Europäischen Verordnung (EU) 2015/2120 als nicht vertragskonforme Leistung.

Art. 4 Abs. 4 der Verordnung verlangt, dass die rechts-erheblichen Tatsachen durch einen von der nationalen Regulierungsbehörde zertifizierten Überwachungsmechanismus festgestellt werden.

Die in Deutschland zuständige Regulierungsbehörde BNetzA konkretisiert die unbestimmten Rechtsbegriffe in Art. 4 Abs. 4 der Verordnung „erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit“⁶⁰ für Festnetz-Breitbandanschlüsse⁶¹ im Download. Die Abweichung bei der Geschwindigkeit gilt als nicht mehr vertragskonform, wenn alternativ:

- nicht an mindestens zwei Messtagen jeweils mindestens einmal 90 Prozent der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit erreicht werden,
- die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit nicht in 90 Prozent der Messungen erreicht wird oder
- die vertraglich vereinbarte minimale Geschwindigkeit an mindestens zwei Messtagen jeweils unterschritten wird.

Als zertifizierter Überwachungsmechanismus dient die von der Bundesnetzagentur zur Verfügung gestellte Breitbandmessung. Zur korrekten Anwendung des Überwachungsmechanismus hält die BNetzA es für erforderlich, dass:

- mindestens 20 Messungen erfolgen.
- Die Messungen an mindestens zwei unterschiedlichen Tagen vorgenommen werden.
- Die Messungen sich möglichst im gleichen Umfang auf die beiden Tage verteilen, sodass mindestens 10 Messungen an einem Tag erfolgen.
- Die Messungen mit LAN-Verbindung vorgenommen werden.
- Die Messungen über die im Rahmen der Breitbandmessung bereitgestellte installierbare Version durchgeführt werden.

⁶⁰ Siehe Bundesnetzagentur (2017a).

⁶¹ Hybridprodukte wie z.B. LTE Hybrid sollen hinsichtlich der eingesetzten Festnetztechnologie von der Konkretisierung erfasst sein, reine LTE-Produkte, die als Festnetzprodukte vermarktet werden, hingegen nicht. Siehe ebda., S. 1.

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
Vorstand Stefan Bock
Hopfenstraße 29
24103 Kiel
Tel. (0431) 590 99-0
Fax (0431) 590 99-77
E-Mail: marktwaechter@vzsh.de

Autoren: Tom Janneck, Alexander Grams, Kerstin Heidt,
Samanta Hoffmann, Per Prins

Titelillustration: Juliatim/ 123RF.com,
Floralset/ 123RF.com + Monja Janneck

Gestaltung: Monja Janneck

Stand: März 2019

© Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale